

## Фаза аргументации



Период активного взаимодействия врача с больным, в течение которого врач задает дополнительные уточняющие вопросы, выясняя важные для понимания

состояния пациента детали, проверяет гипотезы, выдвинутые в предыдущей фазе, формирует собственное мнение.

**Задача врача на этой фазе – проверка гипотез относительно причин состояния пациента и постановка, если возможно, диагноза.**

Если в процессе общения с доктором пациент демонстрирует различные негативные эмоции, например, гнев, агрессию, раздражение, подавленность, апатию, врач должен постараться максимально проявить терпеливость, терпимость, тактичность по отношению к такому больному, что позволит изменить его эмоциональное состояние и, в дальнейшем, вызовет чувство благодарности и большего доверия к врачу.

В случае первого обращения пациента, врач также дает направления на лабораторные исследования, обследования других специалистов для установления окончательного диагноза. Если речь идет о повторном визите, то врач тщательно изучает всю имеющуюся у больного медицинскую документацию, ставит диагноз и делает необходимые назначения.

Во время беседы с больным не следует высказывать ему свои предварительные диагностические предположения, какими бы очевидными они не казались. делать заключение можно только после окончательного обследования.

## Фаза корректировки

Заключительная фаза общения с больным. Врач объясняет больному план лечения, осуществляет лекарственные назначения, а при необходимости - рекомендаций по режиму и диете. Кроме того, врач отвечает на возможные вопросы пациента, касающиеся его болезни, тактики лечения, возможного прогноза заболевания. Если у врача возникают сомнения в том, что больной все понял и запомнил, он должен собственноручно записать свои назначения и рекомендации, чтобы быть уверенным в их точном выполнении.

**Задача врача в этой фазе убедиться в том, что больной правильно его понял, т.е. достижение комплаенса (согласия) во взглядах на болезнь и лечение.**

Врач должен убедиться в том, что больной, сформировал объективное представление о своей болезни и готов выполнять все назначения, кратко подвести итоги беседы, обобщая все сказанное ранее, при необходимости повторяя и акцентируя внимание пациента на самых важных моментах беседы. Кроме этого, врач назначает дату и время следующего визита пациента.



Сектор социально-педагогической  
и психологической работы  
Тел. 277-12-70  
**E-mail:** / [psiholog.pedagog@mail.ru](mailto:psiholog.pedagog@mail.ru)  
Составитель: педагог-психолог Финская Т.С.

# Эффективная

# коммуникация

# врач-пациент



## Профессионально значимые качества врача

Коммуникативная компетентность врача – профессионально значимое качество. Профессия врача предполагает в той или иной степени выраженное интенсивное и продолжительное общение: с больными, их родственниками, медицинским персоналом. Умение общаться или коммуникативная компетентность, обеспечивает взаимопонимание, доверие в отношениях, эффективность в решении поставленных клинических задач.

Психологическая сторона отношений «врач – больной» важная составляющая медицинского процесса. Пациент ориентируется не только на профессионализм, но и на личностные качества врача: насколько он внушает доверие и уважение, внимателен и отзывчив, располагает к себе, вызывает желание общаться. Исследования позволили составить общий для большинства больных образ «идеального» врача. Он включал в себя следующие 10 черт: ум, внимательность, увлеченность работой, чувство долга, терпеливость, чуткость, интуиция, серьезность, доброта, чувство юмора. В целом, больные выбрали два типа врачей: «сопереживающий» (чуткость, доброта, терпеливость), «нейтральный» (рабочий тип общения, внимательность, тактичность, серьезность, чувство долга).

**Качества личности врача, формирующие эмоциональный контакт, оцениваются пациентами особенно высоко.**

# Основные фазы общения врача и пациента

## Контактная фаза



Это короткая по продолжительности фаза является очень важной, т.к. определяет дальнейший успех общения с больным. Диагностический процесс для врача начинается уже с момента появления больного: его внешнего вида, особенностей речи, походки и т.д. Однако нельзя забывать, что и больной с первых мгновений встречи оценивает врача, а создающееся у него впечатление является фундаментом будущего психотерапевтического влияния.

**Задача врача на данной фазе – создание доброжелательной атмосферы, формирование у больного ощущения, что врач хочет и может ему помочь.**

Большую роль в решении этой задачи играет невербальное поведение врача: доброжелательные выражение лица и интонации голоса, открытая, естественная поза, устремленный на больного взгляд. Кроме этого, больной обращает внимание на внешний облик доктора и его рабочее место: врач должен быть одет в чистый халат, иметь опрятный внешний вид, на рабочем месте врача должны быть чистота и порядок. Все это создает благоприятное впечатление о враче, как об аккуратном, организованном, ответственном человеке, и такому врачу больные в большей степени склонны доверять как специалисту.

## Фаза ориентации

Фаза, в которой врач, ориентируясь в установках, ожиданиях больного, стремится понять, в каком состоянии находится пациент и в какой помощи он нуждается.

**Задача врача на этой фазе - снижение эмоционального напряжения у пациента для установления с ним продуктивного контакта.**

Зачастую, обращаясь к врачу, пациенты испытывают негативные эмоции - тревогу, страх, беспокойство, неуверенность, подавленность. В фазе ориентации необходимо дать больному возможность высказаться, отреагировать накопившиеся эмоции, освободиться от негативных переживаний. Если больной может проговорить свои переживания, рассказывая врачу о том, что с ним происходит, включается механизм «*катарсис*», заключающийся в снижении эмоционального напряжения путем вербализации переживаний. Кроме того, в течение рассказа больного врач получает возможность оценить его интеллект, память, уровень развития, особенности характера, что позволит выбрать подходящий тон в дальнейшей беседе. Выслушивая больного, врач формирует несколько гипотез, касающихся предполагаемого диагноза.

